

心理カウンセラー 前田大輔 セミナー講演 イベントレポート

「よい第一印象を与える対応とは」

主催：神戸西区役所総務課／職員応対研修

日 時：2014年03月19日（木） 15：30～17：00
会 場：神戸市西区役所 4階 公会堂



当日、受講された職員の方々のご意見・ご感想

女性
相手の心理に働きかける話し方、雰囲気づくりをより意識しようと思いました。たくさんのお客様をご案内するため、つい早口になりがちなのですが、そのときに相手に与えている印象を考えるともっと落ち着いて笑顔を意識して応対していきたいです。ありがとうございました。

男性
あっという間に時間が過ぎてとても楽しかったです。後半の心理スキルに「事実と気持ちを分ける」が活かせそうと思いました。とても楽しく受講できました。

女性
応対している相手が気持ちと事実を混同していることを理解して、分けてあげるといった必要性はぜひ理解して活かしていきたい。ストレスを感じている人はこれできていないんだと思う。

男性
区民対応等、身近な例を出して話していただき、とても分かりやすかったです。仕事・プライベート共に役立つような内容でした。聞いていて楽しかったです。大変勉強になりました。

女性
お客の立場になって研修を受けることで大変よく理解できた。区民の気持ちに寄り添い、心理のテクニック等も使って応対していこうと思った。

男性
日頃思っていることに等しい内容だったので自信になった。同僚、部下、家族、友人、あらゆるコミュニケーションの場で。しかし先生はすごい話術。しゃべくりがみごと。引き込まれました。

女性
ストーリー仕立ての様に例を挙げてお話されたり、軽快なリズムと語調や間をとられたり、ロールプレイングで説明されてたり、聴き手にとても分かり易く興味をそそる話術でどんどん引き込まれました。勿論内容は言うまでもなく、とても勉強になりました。事実と気持ちを区別する・・・職員の皆さんがクレーム対応で悩まれる時に助言させていただけると思いました。ダブルバインド、アナログマーキング、ノンバーバルコミュニケーションという言葉は初めて耳にしましたが、どれも市民対応の場で活用できるスキルだと思いました。明日からは非現場でその様に振る舞ってみたいと思っております。

男性
具体的で説得力のある内容だったため、非常に分かりやすかったです。訪問や面接など、区民と関係を築きながら話を聞く仕事のため、活かすことが出来ると思った。

女性
実演してもらったので人の心の動きが目で見ることができて、とても説得力があった。すぐにでも実践できることが多かった。ありがとうございました。

男性
わかりやすく、とても参考になった。

女性
初めてのテーマだったので考えているうちにお話しがどんどん進み、理解に少し時間を要してしまいましたが本当に楽しいお話でした。活かすことができるように努力したいです。

未記入
最初は馴染んでおられないようにも見えたが、どんどん皆の心をつかんでいった。実例の話が目の前での実験でよく理解できた。事実と感情の区別、距離感、無意識に選択させるなどは大変参考になった。これは人生全般に活かれます。

女性
先生の言葉と実践はとても分かりやすかったです。お話のテンポや口調もこちらに合わせてくださっていたんだろうと思います。すっと入っていけることが、まず大切なんだなと感じました。いつになく穏やかな気持ちで過ごせたので！平日頃気をつけていることがあちこちに散らばっていました。周りの見習いたい方あそここの部分はこういうことだったんだ！と思いました。群衆的に気をつけていることに名前をつけて整理をつけていただいたような気持ちよさを感じています。足りない部分をもう一度見返して、今後の公私に活かしていこうと思います。職場の皆にもレポートしたいです。ありがとうございました。あと、BGMってとても大切です！

男性
とても楽しく研修を受けることができました。又、次もこの様な研修の企画をお願いします。

女性
話がおもしろくて聞きやすかった。自分にあてはまることとか、「確かに」「なるほど」と思えることが多かった。すごくおもしろかったです。受けて良かったです。ありがとうございました!!

男性
傾聴や笑顔の大切さ、というのを初めてきちんと理論付けた説明を聞いたのでとても納得できました。日々の窓口対応で活かせる要素がたくさんあった。もっと多くの職員、ひいては全体的に新規採用者にも是非聞いて欲しい内容でした。

女性
これまで漠然と感じていた事が整理できました。事実と気持ちを区別する大切さなど、一呼吸おいて対応を考えられるかな？とても楽しい研修でした。

未記入
事実と気持ちを区別するという説明がわかりやすかった。相手の心理面を考えるという説明がよかった。

男性
具体例が多くとてもわかりやすかったです。ありがとうございました。

女性
とても解りやすく講義して下さいました。話の内容も具体的なものが多く、興味が持てました。気持ちに寄り添うことの大切さを理解できました。パーソナルスペース・ダブルバインド・アナログマーキング・ノンバーバルコミュニケーションなどは仕事に活かせると思いました。思わぬプレゼント有難うございました。とても為になる研修でした。

未記入
今までの研修の中で一番よかった。

男性
先生の話が上手。引き込まれた。

女性
学んだことは対応に役立たせてもらいたいです。

男性
日常感じていることで、「あっそうか」「なるほど」と思うことがたくさんありました。ちょっと「あれでよかったのかな」と思えました。ある意味自信を持って、ある意味反省をしながら相手と共感を求めながら行動できる気持ちがわかりました。このようなお話を次回もぜひ聞ければと思います。ありがとうございました。

女性
具体例が多く、ロールプレイングもあったため、研修内容の効果を実感しやすかった。相手との距離の取り方や口調などはすぐに実践できると思う。ダブルバインドなどは日常的に行わなければ実践するのは少し難しいかと感じた。

男性
事実と気持ちを分けるということ。相手の気持ちに寄り添うこと。気持ちを否定しないこと。とても勉強になりました。仕事に活かしていけるような気がします。

未記入
お話の内容は基本的なことかも知れないが、先生のユーモアあふれる研修で楽しく学ぶことができた。これを職務で活かせるようにしたい。

女性
こちらが理解してくれないと思うのは相手の気持ちを無視している。ノンバーバルなコミュニケーションの相手への影響を体感できた。暗示は当たり前をコントロールすることだと知った。

男性
説明が分かりやすく、聞きやすかった。窓口業務が毎日あるため、その際にぜひ活かしたい。

女性
わかりやすい例え話があったり、実演があったので、わかりやすかったです。事実と気持ちの区別はとても印象に残りました。わかっていても実際にできるかどうかは不安があります。その日の気分や機嫌はおいておいて、笑顔で対応するってすごく大変だと日々感じています。それでも笑顔で対応したいです。

男性
結論から入り、分かりやすい順番で説明してくれました。接客・応対で大切な考えやスキルが学べました。

女性
笑顔で安心感を与える対応を親切な口調で相手の立場に立って行きたいと思えます。苦情があった時、原因は私のほうにあったな、と反省しました。視線を合わせすぎるとか、こちらの考えを押しつけすぎるとか・・・明日からがんばります！

男性
私の感性に届く説明だった。内容が以前から思っていることと同じだったのでとても共感できた。

女性
先生の巧みな説得力ある話術、これが全てです。勉強させて頂きました。ありがとうございました。「自分が変わればいい」本当に心にまっすぐに届く言葉です。相手を動かすのではなく、相手が動ききたくなるように自分が努めないとも何も変わらない。改めて反省させられました。

未記入
応対に役立つツールが増えました。人の心理を動かすって意識の持ち方でできる事なんです。取り入れて使わせていただきます。

女性
先生の口調がすばらしかった。まずは相手に対して“愛”の気持ちをもつことが一番大切であること。それは職務のみならず、すべての人とコミュニケーションにおいて言えることだと思います。「これはどうでしょうか？」を色々実践して頂いて大変わかりやすく、ストンと落ちてくる内容でした。無意識の中から悪い当たり前を取り除いていきたいです。ありがとうございました。

集計 3段階評価の集計は以下のとおりでした

■ 本日の研修はいかがでしたか？	■ 今後の職務に活かすことができそうですか？
良く理解できた …………… 35	大いに活かせる …………… 23
だいたい理解できた …………… 6	活かすことができる …………… 18
あまり理解できなかった …………… 0	あまり活かすことができない …… 0